

## Brukermanual HDO – Nettbutikk

### 1. Tilgang til nettbutikk

For å få tilgang til HDO sin Nettbutikk hos Northcom, må du først registrere deg gjennom registreringsskjemaet fra Northcom.

Her registreres hvem som skal ha tilgang til å bestille. Er det flere bestillere per selskap, skal det fylles ut ett skjema per person. Det er viktig at skjemaet fylles ut riktig, da mangler kan forsinke tilgangen. Det ferdig utfylte skjemaet sendes til på e-post til [kundeservice@northcom.no](mailto:kundeservice@northcom.no).

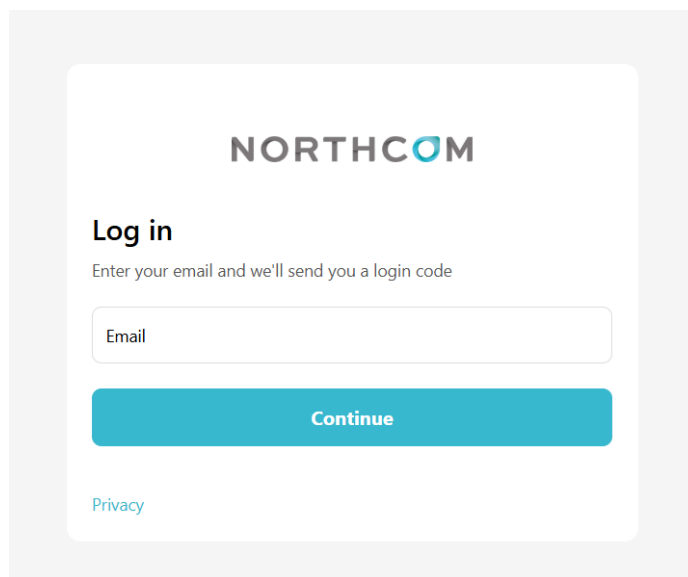
Når skjema mottatt og bruker registrert hos Northcom, vil man motta en e-post fra kundeservice som sier at bruker er opprettet.

LINK: [Northcom HDO nettbutikk](#)

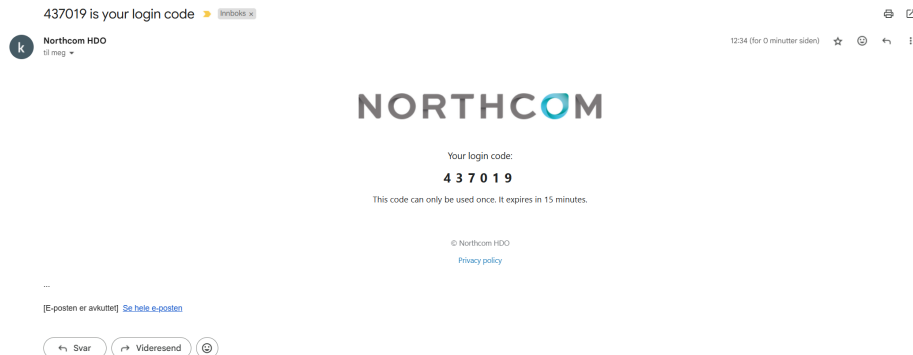
Nettbutikken ligger bak en påloggingsmur, som krever at du logger inn for å få tilgang.

Brukernavn: e-posten som ble skrevet i registreringsskjema

Det er ikke eget passord, men du vil få tilsendt en engangskode på e-post når du logger inn.



*Skriv inn din e-postadresse for å motta kode.*



*E-posten sendes av kundeservice@northcom.no og avsender står som Northcom HDO. Mailen ser slik ut. Får du den ikke? Sjekk søppelpost.*

The image shows a screenshot of a web page for logging into Northcom. It features the "NORTHCOM" logo at the top. Below the logo, the text "Enter code" is displayed, followed by "Sent to elineblix@gmail.com". There is a text input field labeled "6-digit code". Below the input field is a large blue "Submit" button. At the bottom of the form, there are two links: "Log in with a different email" and "Privacy".

*Skriv inn koden du mottok på e-post og trykk «Submit». Da kommer du direkte inn i nettbutikken.*

## 2. Bestilling og ordrebekreftelse

Nettbutikken fungerer som en vanlig nettbutikk.

1. Søk etter varer eller bruk kategorimenyen.
2. Klikk "legg til i handlekurv" for varene du vil bestille.
3. Når du er ferdig, gå til handlekurven og klikk "Check Out".

Etter at ordren er registrert, mottar du en e-post med bekreftelse. Når Northcom har behandlet ordren, vil du få en ordrebekreftelse med estimert leveringsdato. Hvis

leveringsdatoen endres, får du en oppdatert ordrebekreftelse.

I bekreftelsen vil «Northcom order number» stå. Det er ønskelig at du viser til dette nummeret ved eventuelle henvendelser til Kundeservice. Northcom order number er også synlig på ordren i nettbutikken.

### **3. Levering**

Når Northcom utleverer ordren og sender varene til kunden vil bestiller motta en e-post om at varene er utlevert fra Northcom. Ordren i nettbutikken vil da ha status "Levert".

Når Northcom har sendt varene med transport (Bring), vil du få en separat e-post med sporingsnummer slik at du kan spore forsendelsen.

### **4. Fakturering**

Faktura oversendes utenom nettbutikken. Kopi av faktura vil vises under «Fakturaoversikt» i nettbutikken ved siden av tilhørende ordre. Dersom du ønsker å endre på foretrukket faktureringsmåte må dette sendes til Northcom kundeservice.

### **5. Kundeservice: spørsmål, service og reklamasjon**

Kundeservice er åpen mellom 08:00 og 16:00 mandag til fredag. Alle henvendelser skal gå til Northcom Kundeservice og du kan kontakte Kundeservice på ulike måter.

I nettbutikken kan du trykke på «Kontakt oss» i hovedmenyen, for å komme rett til kundesenteret. Her kan du registrere nye saker og sjekke status på tidligere registrerte saker. For å registrere en ny sak, klikk på menyen til høyre (to streker) og velg "Kontakt oss". Dersom du ikke allerede er registrert i Northcoms kundesenter klikker du på «Logg inn» i menyen til høyre, og deretter «registrer deg». Merk at du kan sende inn sak uten å ha bruker, men for å se status på alle innsendte saker, trenger du en bruker. Når saken er sendt inn, får du et ticket-nummer. Henvis gjerne til ticket-nummeret i etterkant.

Dersom du ikke allerede er registrert i Northcoms kundesenter klikker du på «Logg inn» i menyen til høyre, og deretter «registrer deg». Merk at du kan sende inn sak uten å ha bruker, men for å se status på alle innsendte saker, trenger du en bruker.

Alternativt kan du kontakte kundeservice per e-post [kundeservice@northcom.no](mailto:kundeservice@northcom.no) eller telefon på 21 55 56 00.